

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian di dalam penelitian ini adalah kepuasan *stakeholder*. Objek penelitian yang menjadi variabel bebas (*independent variabel*) dalam penelitian ini adalah kinerja dan harapan lulusan program studi Manajemen Industri Katering (X) dan variabel terikat (*dependent variabel*) dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna (*stakeholder*) lulusan program studi Manajemen Industri Katering (Y).

Subjek penelitian ini adalah pihak instansi dan industri yang menggunakan alumni lulusan program studi Manajemen Industri Katering Universitas Pendidikan Indonesia yang lulus pada tahun 2015 sampai dengan 2020 yang sesuai dengan bidang keahlian alumni lulusan program studi Manajemen Industri Katering di industri pariwisata dan kuliner.

3.2 Metode Penelitian

Metode adalah suatu cara atau prosedur untuk mengetahui sesuatu. penelitian adalah usaha untuk menemukan dan mengembangkan sesuatu baik itu dalam ilmu pengetahuan maupun kemasyarakatan dengan cara menguji (Sugiyono, 2013, hal.2). Dengan demikian peneliti dapat menyimpulkan metode penelitian adalah suatu prosedur atau langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti untuk menemukan suatu kebenaran dengan cara mengumpulkan informasi atau data lalu melakukan pengujian terhadap informasi atau data tersebut untuk memperoleh kebenaran. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu menjelaskan pengaruh antar variabel dan mengemasnya kedalam angka lalu menjelaskan dan membandingkan dengan teori-teori yang sudah ada yang sesuai dengan variabel dalam penelitian ini. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode ini adalah metode survei. Metode survei adalah metode penelitian yang menggunakan instrumen utama untuk mengumpulkan datanya adalah sebuah kuisioner. Dalam penelitian survei menggunakan kuisioner ini diperlukan responden dalam jumlah yang sudah

ditentukan agar validitas dari temuan dapat dicapai dengan baik karena data yang diberikan oleh responden bisa berupa data dan opini yang bersifat umum, karena informasi yang didapat bersifat umum maka diperlukan jumlah responden yang cukup (Sugiyono, 2013, hal.81).

3.3 Jenis dan sumber data

Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Data primer

Dikenal juga sebagai data empirik, yakni sumber data pertama (responden), yang didapatkan melalui pemilihan angket atau kuisioner sebagai sumber data, data primer merupakan sumber data yang mempunyai validitas yang tinggi dalam mencari solusi untuk memecahkan masalah yang diajukan dalam penelitian ini.

2. Data sekunder

Data ini merupakan data yang dijadikan sebagai acuan teoritis untuk menjawab beberapa masalah dalam penelitian.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penyebaran angket atau kuisioner, kuisioner adalah serangkaian metode pengukuran yang menggunakan angket tertutup yang meliputi serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis yang harus diisi oleh responden sesuai dengan keadaan yang dialami oleh responden yang semua alternatif jawabannya telah tertera dalam angket tersebut untuk diisi oleh responden (Sugiyono, 2013).

Data akan diolah dengan menggunakan skala Likert dengan jawaban atas pertanyaan yaitu skala nilai 1-5 yang nantinya semua nilai dari setiap jawaban akan dijumlahkan. Nilai dalam data ini adalah skor atas jawaban responden, dimana nilai untuk variabel kinerja yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

- a. (SB) = Sangat Baik bobot jawaban 5

- b. (B) = Baik bobot jawaban 4
- c. (CB) = Cukup Baik bobot jawaban 3
- d. (KB) = Kurang Baik bobot jawaban 2
- e. (TB) = Tidak Baik bobot jawaban 1

untuk variabel harapan yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

Sedangkan untuk variabel kinerja:

- a. (SP) = Sangat Penting bobot jawaban 5
- b. (P) = Penting bobot jawaban 4
- c. (CP) = Cukup Penting bobot jawaban 3
- d. (KP) = Kurang Penting bobot jawaban 2
- e. (TP) = Tidak Penting bobot jawaban 1

Data mengenai respon *stakeholders* para lulusan prodi Manajemen Industri Katering Universitas Pendidikan Indonesia akan dikumpulkan melalui angket atau kuesioner yang disebarakan kepada para lulusan untuk diteruskan kepada *stakeholders* (pimpinan/atasan tempat mereka bekerja). Penyebaran kuesioner dilakukan dengan berbagai cara yaitu menghubungi lewat telepon kepada nomor telepon atau lewat whatsapp, melalui email, dan apabila jangkauan lulusan masih dekat dengan wilayah prodi Manajemen Industri Katering Universitas Pendidikan Indonesia pengambilan data akan dilakukan dengan cara bertemu secara langsung.

3.5 Populasi dan sampel

Menurut (Sugiyono, 2013, hal.138). populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang di terapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya Tujuan diadakannya populasi adalah agar dapat menentukan besarnya anggota sampel yang diambil dari anggota populasi dan membatasi berlakunya daerah generelisasi. Populasi dalam penelitian ini adalah alumni Prodi Manajemen Industri Katering Universitas Pendidikan Indonesia yang lulus pada tahun 2015 sampai dengan 2020. Sampel adalah bagian dari anggota populasi Sampel yang diambil melalui teknik pengambilan sampling, sampel harus bisa mencerminkan populasi karena kesimpulan dari hasil penelitian yang diangkat dari sampel harus merupakan

kesimpulan atas populasi (Sugiyono, 2013, hal.81). Agar sampel yang diperoleh lebih representatif maka, Sampel pada penelitian ini menggunakan sampel secara acak atau teknik *probability sampling* yang dilakukan dengan metode *simple random sampling*. Sampel yang menjadi obyek dalam penelitian ini berjumlah 30 *user* atau pengguna para alumni yang mengisi kuesioner yang dikirim oleh peneliti melalui *google form*.

3.6 Overasional Variabel

Overasional variabel adalah adalah suatu dimensi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau dengan cara membenarkan suatu operasional dalam mengukur suatu variabel (Sugiyono, 2015).

Tabel 3 1
Overasional Variabel

Variable Sub/ Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris (Indikator)	Konsep Analisis	Skala	Item
Kinerja dan harapan (X)	Kinerja atau <i>performances</i> merupakan nilai yang dihasilkan oleh aktivitas kerja yang dilakukan oleh karyawan dalam perusahaan (Sutrisno, 2016, hal.151). Harapan menurut KBBI adalah sesuatu yang dapat diharapkan.	kinerja dan harapan dalam penilaian mutu lulusan program studi dalam enam indikator yaitu integritas, profesionalisme, penguasaan Bahasa asing, keterampilan IT, keterampilan berkomunikasi, kemampuan beradaptasi, pengembangan diri dan kemampuan <i>teamwork</i> (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, 2019, hlm. 10).	Data diperoleh dari pengguna lulusan, dengan skala likert dengan meliputi tingkat kinerja dan harapan mutu lulusan program studi dalam enam indikator yaitu integritas, profesionalisme, penguasaan Bahasa asing, keterampilan IT, keterampilan berkomunikasi, kemampuan beradaptasi, pengembangan diri dan kemampuan teamwork	Ordinal	
Integritas (X1)	Integritas merupakan keutuhan pribadi sifat kejujuran seseorang yang menekankan konsistensi moral terhadap tanggung jawab yang dipikulnya (Redjeki dan Herdiansyah, 2013, hlm.3).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bertanggung jawab 2. Disiplin waktu 3. loyalitas terhadap pekerjaan 4. Idealis 5. istiqomah dalam bekerja (Sulvinajayanti, dkk., 2019, hal.294). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bertanggung jawab 2. loyalitas terhadap pekerjaan 3. Idealis 4. Konsisten dalam bekerja 	Ordinal	1-4
Profesionalisme (X2)	Profesionalisme adalah tingkah laku suatu tujuan dan rangkaian kualitas yang melukiskan corak dari suatu “profesi” (Suwinardi, 2017, hlm.81)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bertanggung jawab 2. loyalitas kerja, 3. disiplin waktu 4. integritas 5. Kemampuan 6. melaksanakan tugas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. disiplin waktu 2. Kemampuan melaksanakan tugas 3. Kompetensi bidang 	Ordinal	5-7

Kemampuan Bahasa Inggris (X3)	Bahasa Inggris merupakan media komunikasi internasional (Oomen, 2012, hlm.10)		<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan berbicara (speaking) 2. Kemampuan membaca (reading) 3. Kemampuan menulis (writing) 4. Kemampuan mendengarkan (listening) 5. Sertifikat kemampuan Bahasa Inggris (TOEFL/ TOEIC) 	Ordinal	8-12
Keterampilan Berkomunikasi (X4)	Komunikasi adalah cara untuk menyampaikan maksud dan tujuan seseorang kepada orang yang dituju (Tutia, 2016, hlm.249).	<ol style="list-style-type: none"> 1. pemahaman etika dalam berkomunikasi 2. Kemampuan komunikasi antar pribadi 3. pengendalian diri sikap 4. perilaku yang baik 5. kemampuan dalam pelayanan public 6. responsive 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Etika komunikasi 2. Komunikasi antar personal 3. Pengendalian diri 4. perilaku yang baik 5. kemampuan dalam pelayanan publik 6. responsif 	Ordinal	15-16
Keterampilan IT (X5)		<ol style="list-style-type: none"> 1. kemampuan mengoperasikan komputer 2. kemampuan desain grafis 3. profesionalisme kerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan aplikasi office dalam komputer (Microsoft word, excel dan power point) 2. Kemampuan desain grafis dan video editing (photoshop, corel draw, windows movie maker) 3. Kemampuan food digital (website, blog, sosial media) 	Ordinal	17-19
Kerjasama tim (X6)	Teamwork merupakan sekumpulan orang yang memiliki talenta, kemampuan, latar belakang dan pengalaman yang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan komunikasi yang baik 2. kemampuan koordinasi 3. pengendalian diri 	<ol style="list-style-type: none"> 1. kemampuan bekerja dalam tim 2. kemampuan koordinasi 3. pembagian tugas 4. solidaritas dalam tim 	Ordinal	20-24

	berbeda namun berkumpul Bersama untuk menggapai satu tujuan yang sama dalam satu atau beberapa kegiatan. Indikator teamwork adalah kerja sama, dialogis, satu arah tujuan, organisasi dan delegasi (Marpaung, 2014, hlm.36).	4. profesionalisme kerja			
Pengembangan diri (X7)	Pengembangan adalah suatu usaha dari seseorang untuk meningkatkan daya saing hidup (Aminullah dan Ali, 2020, hal.3).	1. ketekunan 2. kreatifitas	1. ketekunan 2. kreatifitas 3. visioner	Ordinal	26-28
Kepuasan (Y)	Kepuasan atau <i>satisfaction</i> adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang karena kepuasan dan ketidakpuasan yang timbul dari kinerja yang dihasilkan suatu produk terhadap ekspektasi atau harapan seseorang (Kotler dan Keller, 2014, hlm,150).	kepuasan diperoleh dari kinerja dan harapan pengguna terhadap alumni lulusan dalam enam indikator yaitu integritas, profesionalisme, penguasaan Bahasa asing, keterampilan IT, keterampilan berkomunikasi, kemampuan beradaptasi, pengembangan diri dan kemampuan <i>teamwork</i> (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, 2019, hlm. 10).	Data yang didapat melalui survey terhadap pengguna lulusan diolah dengan menggunakan metode teknik <i>important performances analysis (IPA)</i>	ordinal	

Sumber: Diolah penulis,2021

3.7 Validitas dan Reabilitas

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian untuk mengukur tingkat ketepatan atau kesahihan dari suatu konsep yang sedang diteliti, suatu instrument akan dikatakan tepat untuk digunakan sebagai ukuran suatu konsep apabila memiliki tingkat validitas yang tinggi. Dan apabila hasil validitasnya rendah itu menandakan instrument tersebut kurang tepat untuk diterapkan (Suharso, 2012). Syarat atau kriteria suatu item dapat dinyatakan valid apabila korelasi dari setiap faktor tersebut bernilai positif dan besarnya lebih dari 0.3 (Sugiyono, 2015)

3.7.2 Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah kecakapan dari suatu instrumen dalam menunjukkan hasil pengukuran yang tidak mengandung bias dan bebas dari kesalahan dalam pengukuran (*error free*) sehingga dapat menjamin hasil dari pengukuran yang stabil (tidak berubah) dan konsisten dalam berbagai item atau titik (point), dengan kurun waktu dalam instrument (Suharso, 2012, hal.106). Menurut Ghozali (2011, hlm.133) jika nilai Cronbach's Alpha > 0.6 , maka instrumen penelitian reliabel. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0.6 , maka instrumen penelitian tidak reliabel.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Analisis Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks kepuasan konsumen atau Customer Satisfaction Indeks (CSI) merupakan metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen menurut atribut-atribut tertentu. Pada penelitian ini, tingkat kepuasan seluruh pengguna akan diukur menggunakan CSI.

Menurut Irawan (dalam Simanjuntak, 2013, hlm.24) Terdapat empat tahapan dalam menghitung Customer Satisfaction Indeks (CSI), yaitu

1. Menentukan *Mean Important Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS).
 Nilai *Mean Important Score* (MIS) diperoleh dengan menghitung bobot rata-rata tiap atribut kepentingan, sedangkan nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS) diperoleh dari menghitung bobot rata-rata setiap atribut kepuasan.

2. Membuat *Weight Factors* (WF)

Bobot ini merupakan persentase nilai (MIS) per atribut terhadap atribut Menentukan Mean Important Score (MIS) total.

3. Membuat Weight Score (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factors* (WF) dengan rata- rata tingkat kepuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MMS)

Rumus untuk menentukan nilai CSI, yaitu

$$CSI = \frac{\sum WS_i}{5} \times 100\%$$

Keterangan

$\sum WS_i$ = jumlah atribut kepentingan

5 = jumlah skala

Tabel 3.2

Kriteria Nilai *Costomer Satisfaction Index*

Nilai CSI	Kategori kepuasan
81% - 100%	Sangat puas
66% - 65,99%	puas
51% - 65,99%	Cukup puas
35% - 50,99%	Kurang puas
0% - 34,99%	Tidak Puas

Sumber: Diolah penulis, 2021

3.8.2 *Important Performances Analysis* (IPA)

Teknik *important performances analysis* (IPA) yaitu sebuah alat bantu yang digunakan oleh pengguna jasa untuk menganalisis dan membandingkan hasil dari pelayanan yang dirasakan dengan kepuasan yang diharapkan (Hanum, 2019, hlm.30).

Pertanyaan yang sudah dikemas kedalam kuisisioner kemudian untuk mengetahui sejauhmana pertanyaan tersebut dinilai menurut tingkat pelaksanaan

dan kepentingannya dibutuhkan rumus rentang skala (Umar,2007, hal.165) sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan, RS = Rentang Skala/*Range*

m = Jumlah alternatif jawaban tiap item

n = Jumlah sampel

Maka diperoleh: $RS = \frac{30(5-1)}{5} = 24$

Pada rentang skala tersebut, jumlah sampel (n) yang digunakan adalah jumlah perusahaan pengguna alumni Manajemen Industri Katering, yaitu 30 responden. Sehingga diperoleh rentang skala untuk setiap grup penilaian adalah sebesar 24 Poin.

Tabel 3.3

Rentang Skala Tiap Grup Berdasarkan Tingkat Kinerja Dan Tingkat Harapan

Tingkat Harapan	Skala	Tingkat Kinerja	Skala
Sangat Tidak Baik	30-54	Sangat Tidak Baik	30-54
Kurang Baik	55-79	Kurang Baik	55-79
Cukup Baik	80-104	Cukup Baik	80-104
Baik	105-129	Baik	105-129
Sangat Baik	130-154	Sangat Baik	130-154

Data: Diolah penulis,2021

Tahapan-tahapan dalam mengolah data menggunakan metode *important performances analysis* (Hanum, 2019, hlm.32-33). adalah sebagai berikut:

1. Tahap menentukan tingkat kesesuaian dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas semua atribut yang akan diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor harapan.

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan ;

TKi = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian tingkat pelaksanaan (kinerja) alumni

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan (harapan) perusahaan

2. Tahap dalam menganalisis kuadran yaitu menghitung rata-rata penilaian tingkat kinerja (performance) dan harapan *stakeholders* untuk masing-masing atribut dengan rumus

$$Xi = \sum_{i=1}^k Xi$$

Xi = Bobot rata-rata tingkat pelaksanaan (kinerja) alumni

n = Jumlah responden

$$Yi = \sum_{i=1}^k Yi$$

Yi = Bobot rata-rata tingkat harapan *stakeholders*

n = Jumlah responden

3. Menghitung rata-rata penilaian tingkat harapan *stakeholders* dan kinerja (performance) untuk semua atribut dengan rumus:

$$Xi = \sum_{i=1}^k Xi$$

Xi = Bobot rata-rata tingkat pelaksanaan (kinerja) alumni

n = Jumlah atribut

$$Y_i = \sum_{i=1}^k Y_i$$

Y_i = Bobot rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pengguna lulusan
 n = Jumlah atribut